

**ANTONIE DE ROOIJ EN  
WOUTER VAN NIEUWLAND**  
CREATIVE DIRECTORS VAN  
DE HEEREN VAN VONDER

## UITONTWIKKELD OF INGEWIKKELD...

**A** Apparaten die gewoon behoren te werken en er ineens mee kappen. GPS die je naar het Blindeninstituut in Grave stuurt, wanneer je in Den Haag moet zijn. Computers die ineens crashen. Ken jij dat, heb jij dat?

**W** Heel herkenbaar. En vooral frustrerend als zo'n product maar één ding hoeft te kunnen. Bladblazers die niet blazen. Lijm die niet plakt. We zullen er aan moeten wennen dat producten 'on-uitontwikkeld' op de markt worden geschopt. 'Om deze applicatie te bekijken heeft u plug-in X nodig'. Sta je vervolgens twintig minuten te downloaden, werkt het nog steeds niet. Inmiddels is wel je harddisk nog meer vervuild. Wat kun je er aan doen?

**A** Wat dat betreft heeft Philips de goede positioneringslogan met 'sense and simplicity'. Kan het alsjeblieft eenvoudiger, 36 verschillende stekertjes voor de mobiele telefoons, vijf verschillende afstandsbedieningen in huis, de verschillende pasjes met bijbehorende pincodes, et cetera. Binnenkort in het draadloze tijdperk waar alle apparaten met elkaar communiceren, moeten we ook maar hopen dat het allemaal goed gaat. Of hopelijk wordt het dan pas echt 'simple... and it makes sense'.

**W** Kortom; het is tegenwoordig normaal dat producten niet honderd procent functioneren. En we accepteren het nog ook. Door de computerindustrie is deze onverschilligheid



‘De ober die meedenkt of proactief is: kost niks, levert wel een hoop op. Eigenlijk is het helemaal niet zo ingewikkeld’

erin geslopen en vervolgens ook bij andere branches. Neem bijvoorbeeld de horeca. De consument pikt het schijnbaar om slecht behandeld te worden en vervolgens een belachelijk hoge rekening gepresenteerd te krijgen. Ik denk dat we moeten gaan inspelen op de persoonlijke trots van mensen om geen rotzooi te leveren. Het is toch veel leuker om iets te maken waar je trots op bent?

**A** Zo simpel is het eigenlijk wel. De trots en fun straalt bijvoorbeeld van de iPhone af, iets waarin Apple met zijn bedieningsgemak van producten een trendsetter is. Het ontwikkelen van producten waar de klant om vraagt, oplossingsgericht denken naar de markt. De ober die meedenkt of proactief is: kost niks, levert wel een hoop op. Eigenlijk is het helemaal niet zo ingewikkeld.